# 附件 4 有关履行服务承诺的统计数字 (二零零四年四月一日至二零零五年三月三十一日)

## (A) 查询

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 致电或亲临本署提出的查询 * | 即时 | 30 分钟内 | 30 分钟后 |
| | 11,792 (100%) | 0 | 0 |
| 以书面提出的查询 * | 5 个工作天内 | 6 至 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 39 (95.12%) | 1 (2.44%) | 1 (2.44%) |

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

## (B) 投诉

| | 回覆时间 | | |
|---|---|---|---|
| 初步评审／发出认收函件 * | 5 个工作天内（目标：80%） | 6 至 10 个工作天内（目标：20%） | 10 个工作天后 |
| | 2,905 (94.04%) | 128 (4.15%) | 56 (1.81%) |

* 不包括有可能成为正式投诉的个案，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

| | 不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案 | | | 其他个案 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 已终结的个案 | 10 个工作天内 (目标:70%) | 11 至 15 个工作天内 (目标:30%) | 15 个工作天后 | 少于 3 个月 (目标:60%) | 3 至 6 个月内 (目标:40%) | 6 个月后 |
| | 682 (62.63%) | 374 (34.34%) | 33 (3.03%) | 1,331 (43.29%) | 1,652 (53.72%) | 92 (2.99%) |

## (C) 团体参观及讲座

| | 回覆时间 | |
|---|---|---|
| 要求由专人带领参观本署的团体数目 | 5 个工作天内 | 5 个工作天后 |
| | 44 (100%) | 0 |
| 邀请本署人员主持讲座的团体数目 | 10 个工作天内 | 10 个工作天后 |
| | 7 (100%) | 0 |